

# Palvelumuotoilu yhdistystoiminnan kehittämisessä

[minna.elo@reumaliitto.fi](mailto:minna.elo@reumaliitto.fi)

---



Järjestöpäivät  
2024

# Työpajan ohjelma



15.30 Esittäytyminen

15.50 Palvelumuotoilun pikaoppimäärä

16.00 Ryhmätyön ohjeistus

16.05-16.25 Empatiakartta

16.30-17.50 Asiakaspolku tai tapahtuman läpikäynti (*desk walk trough*)

17.50-17.10 Esitykset 5 min/ryhmä + keskustelua

17.10-17.15 Lopetus

# Esittäytyminen



Muodostakaa parit.

Haastatelkaa paria muutama minuutti ja valmistautukaa esittelemään hänet lyhyesti.

Kerro kolme asiaa!

Esittelykierros.

# Mitä on palvelumuotoilu (Service Design)?



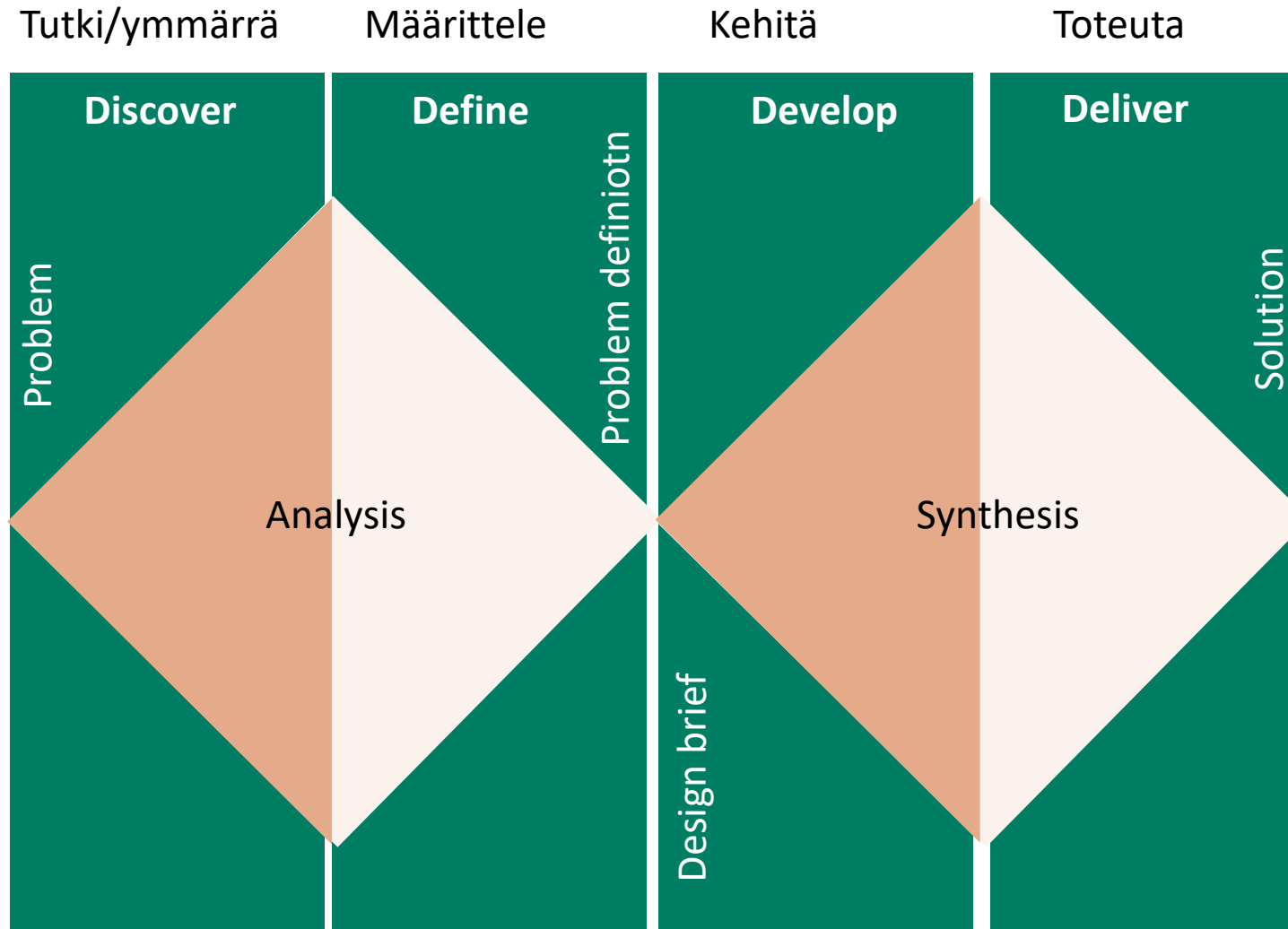
- Liittyy läheisesti käsitteisiin muotoiluajattelu (Design Thinking) ja käyttäjäkokemus (UX, User Experience).
- **Ihmiskeskeinen** lähestymistapa palvelujen kehittämiseen ja parantamiseen. **Empatia**, toisen ihmisen asemaan asettautuminen, on tärkeää.
- Palvelumuotoilua kuvaavat myös **yhteiskehittäminen** ja yhdessä tekeminen.
- **Kokeileminen** osana kehitysprosessia on palvelumuotoilulle keskeistä. *“Shitty first draft”*
- **Iterointi** on olennainen käsite palvelumuotoilussa.  
Jonkin asian toistamista ja palauttamista takaisin alkupisteeseen tai kokonaan toiseen suuntaan, jos asiakasymmärrys sitä vaatii.

# Palvelumuotoiluprosessi



Järjestöpäivät  
2024

Tuplatimantti  
(Double Diamond)

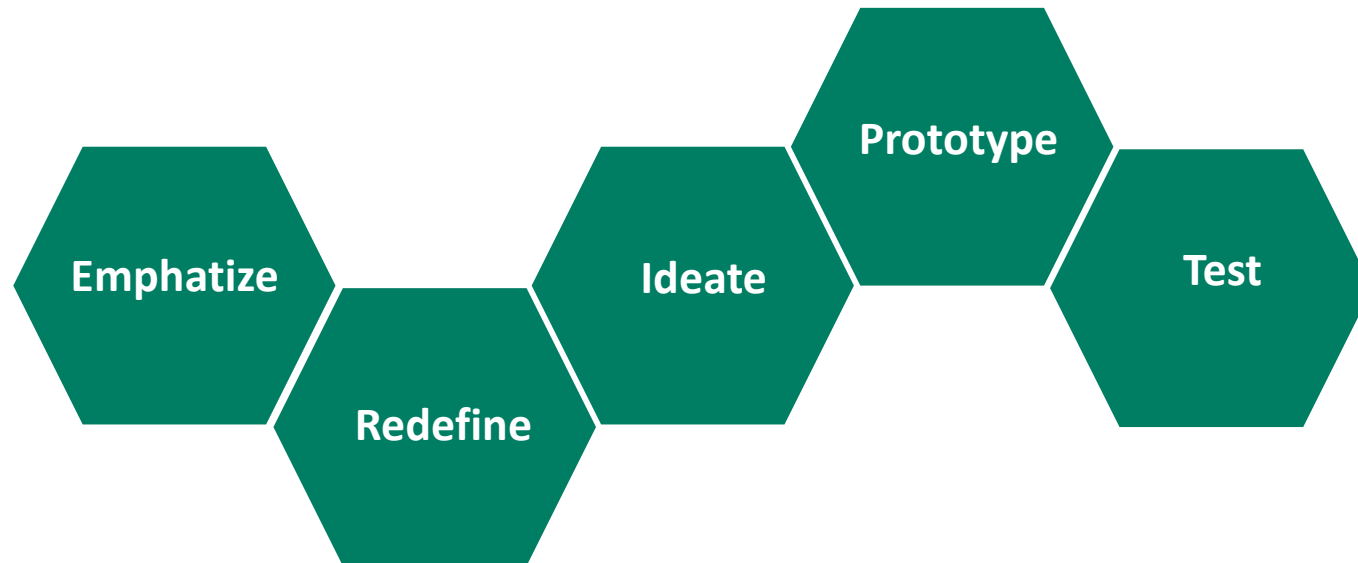


- Björklund et al. (2019, 23), Blomqvist 2014
- British Design Council (2023)

# Toinen esimerkki prosessista



Järjestöpäivät  
2024



- Stanford d.school design thinking process, esim. Björklund & Keipi ed, 2019,

# Palvelumuotoilun menetelmiä



- Haastattelut
- Havainnointi
- Luotaimet
- Aiempi tutkimus
- Persoonat
- Yhteiskehittäminen
- Empatiakartta
- Sidosryhmäkartta/  
systemikartta
- Asiakaspolku-kartta  
(Customer journey map)
- Palvelutuotantokaavio  
(Service Blueprint)
- Prototyyppien rakentaminen
- Roolipeli/näytteleminen
- Palvelutilanteen läpikäyminen  
työpöydällä esim. legohahmojen  
avulla
- ... menetelmiä ja työkaluja riittää  
prosessin eri vaiheisiin

# Ryhmätyö: Uuden ihmisen vastaanottaminen yhdistyksen toimintaan



Muodostetaan kaksi ryhmää.

Tehdään

- 1) Empatiakartta: miltä tuntuu tulla uutena mukaan olemassa olevaan toimintaan?
- 2) Asiakaspolku tai *desk walk trough*
- 3) Jokin ajatus/suunnitelma käytäntöön viemisestä: Esim. toimintamalli/ohje/video



# Empatiakartta



**Empatiakartta**      Designed for: \_\_\_\_\_      Designed by: \_\_\_\_\_      Date: \_\_\_\_\_      Version: \_\_\_\_\_

**1 KUKA?**  
Ketä haluamme ymmärtää?  
Missä tilanteessa hän on?

**TAVOITE**

**2 Mitä hänen täytyy TEHDÄ?**  
Mitä henkilön tulisi tehdä eri tavalla?  
Mitä päätöksiä hänen tarvitsee tehdä?

**3 Mitä hän NÄKEE?**  
Mitä hän näkee "markkinoilla"? Somessa?  
Lähiympäristössä? Muiden tekevän ja sanovan?  
Mitä hän katsoo ja lukee?

**4 Mitä hän SANOO?**  
Mitä olemme kuulleet hänen sanovan?  
Mitä kuvittelemme hänen sanovan?

**5 Mitä hän TEKEE?**  
Mitä hän tekee tänään?  
Millaista käyttäytymistä olemme havainnoineet?  
Mitä kuvittelemme hänen tekevän?

**6 Mitä hän KUULEE?**  
Mitä hän kuulee muiden sanovan?  
Mitä hän kuulee ystäviltä?  
Mitä hän kuulee mutkan kautta?

**7 Mitä AJATTELEE ja TUNTEE?**  
**Kivut (Pains) Hyödyt (Gains)**  
Mitä hän pelkää, mistä turhautuu tai ahdistuu?  
Mitä haluaa, tarvitsee, toivoo? Mistä unelmoi?

Mitkä muut ajatukset tai tunteet voivat vaikuttaa käyttäytymiseen?






Last updated on 16 July 2017. Download a copy of this canvas at <http://gamestorming.com/empathy-map/>      © 2017 Dave Gray, xplane.com

# Asiakaspolku



Järjestöpäivät  
2024

## Customer Journey Map

	Awareness	Consideration	Purchase	Consideration	Loyalty
Customer actions	Click on ad, ask for recommendations, read reviews				
Touchpoints	Social media ads, word of mouth, search engine results				
Customer experience					
Pain Points	Lack of information about the product				
Solutions	Provide clear, concise messaging, highlight unique selling points				

Lähde: Canva

# Persoonat



Järjestöpäivät  
2024

Nimi  
Ikä  
Ammatti

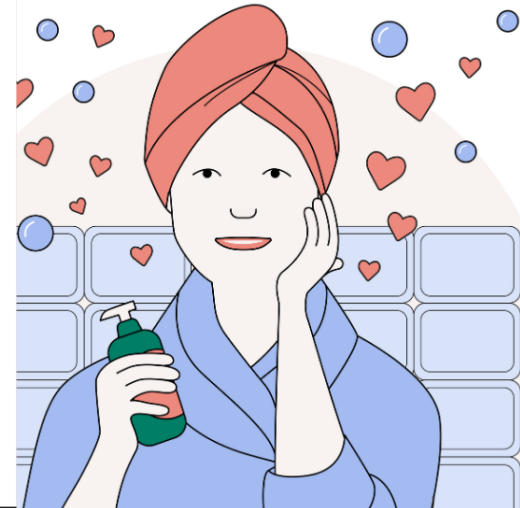
Fiona sairastaa  
fibromyalgiaa. Hän  
työskentelee  
kirjanpitäjänä ja hänellä  
on kaksi lasta ja koira.

Turhautumisen  
aiheet

Unelmat ja toiveet

Mitä medioita seuraa?

“Toivoisin, että voisin  
hetkeksi unohtaa  
kivut””



# Lisäoppia/materiaaleja esim.



Järjestöpäivät  
2024

This is Service Design Doing & This is Service Design Methods  
<https://www.thisisservicedesigndoing.com/methods>



Helsingin kaupungin palvelumuotoilun pelikirja  
<https://pelikirja.hel.fi/kehittamisen-aikana/palvelumuotoilun-opas/>

[Palvelumuotoilun kasvutarinoita –podcast Spotifyssa](#)



**Reumaliitto**

[www.reumaliitto.fi](http://www.reumaliitto.fi)



@suomenreumaliitto



**Kiitos**